ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

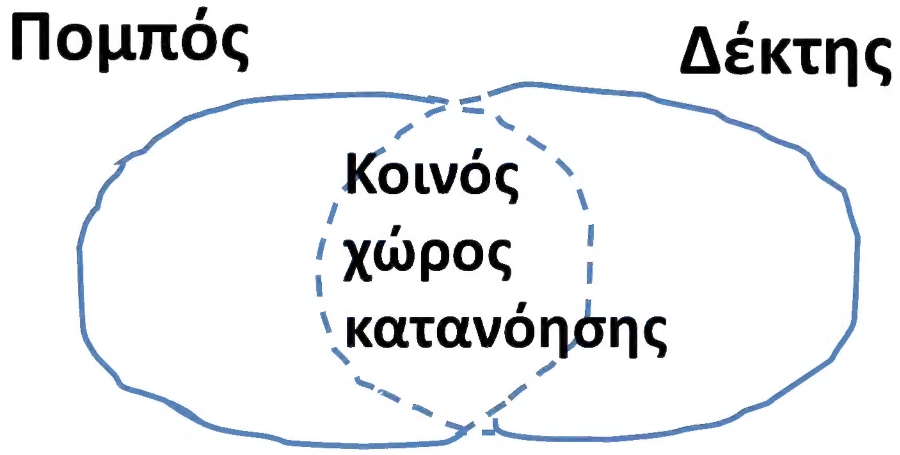
ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΙΝΣΤΙΤΟΥΤΟ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ

ΕΣΠΑ 2007-2013
Ε.Π. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ
Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

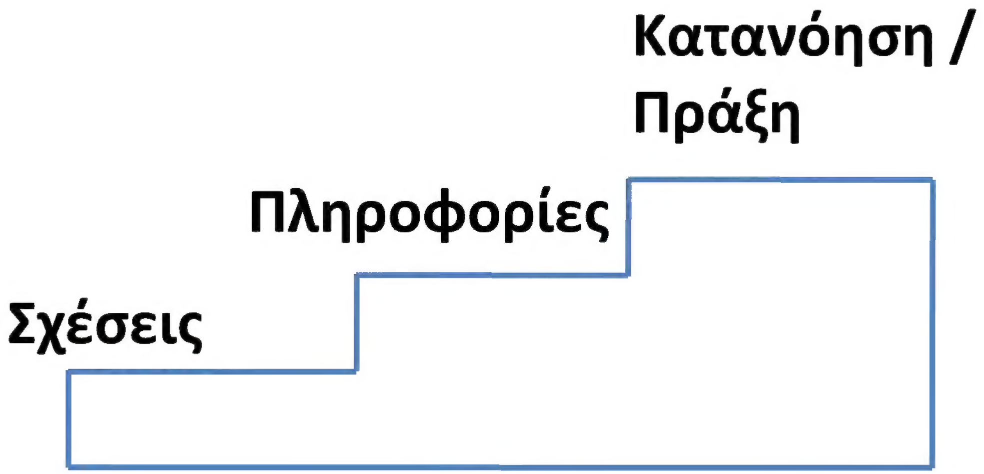
Εκπαίδευση Διευθυντικών Στελεχών

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ

Επικοινωνία σημαίνει να έχεις την ικανότητα να περνάς το μήνυμα σου απέναντι στον άλλον, με τέτοιο τρόπο ώστε να γίνει κατανοητό και αποδεκτό, όπως επίσης να είσαι δεκτικός στην ανταπόκριση του άλλου.



Η επικοινωνία ως κοινός χώρος κατανόησης
μεταξύ δυο ατόμων



Τα σκαλοπάτια της δημιουργίας του κοινού χώρου κατανόησης

Η συμπεριφορά αναπαράγει συμπεριφορά

- Οι ερωτήσεις γεννούν απαντήσεις
- Το κούνημα του κεφαλιού γεννά περισσότερες απαντήσεις
- Ο προσεταιρισμός γεννά συμφωνίες
- Η διαφωνία γεννά άρνηση
- Η αρνητικότητα γεννά άρνηση
- Το κατσούφικο ύφος γεννά κατσούφικο κλίμα
- Η θετικότητα γεννά πρόοδο
- Η εμπιστοσύνη γεννά εμπιστοσύνη

Συμπεριφορές ΠΟΥ εμποδίζουν την επικοινωνία

- Να χρησιμοποιείς ασυμβίβαστη λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία
- Να μη κοιτάς τον άλλον στα μάτια
- Να είσαι ανέκφραστος
- Να κάνεις κλειστές ερωτήσεις
- Να διαφωνείς πριν εξηγήσεις τους λόγους
- Να είσαι αμυντικός και να μην παραδέχεσαι ότι μπορείς να κάνεις λάθος

Νοητικά Σχήματα (mental models)

Είναι οι εικόνες, οι υποθέσεις, τα πιστεύω, οι εμπειρίες που έχουμε στο μυαλό μας για τον εαυτό μας, για τους άλλους, για την εργασία ή και για κάθε άλλη εκδήλωση του κόσμου γύρο μας.

Peter Senge

**Ο Πτολεμαίος και ο Κοπέρνικος έβλεπαν τον ίδιο Ήλιο να ανατέλλει στον ορίζοντα της ανατολής;
Η απάντηση είναι και ναι και όχι.**

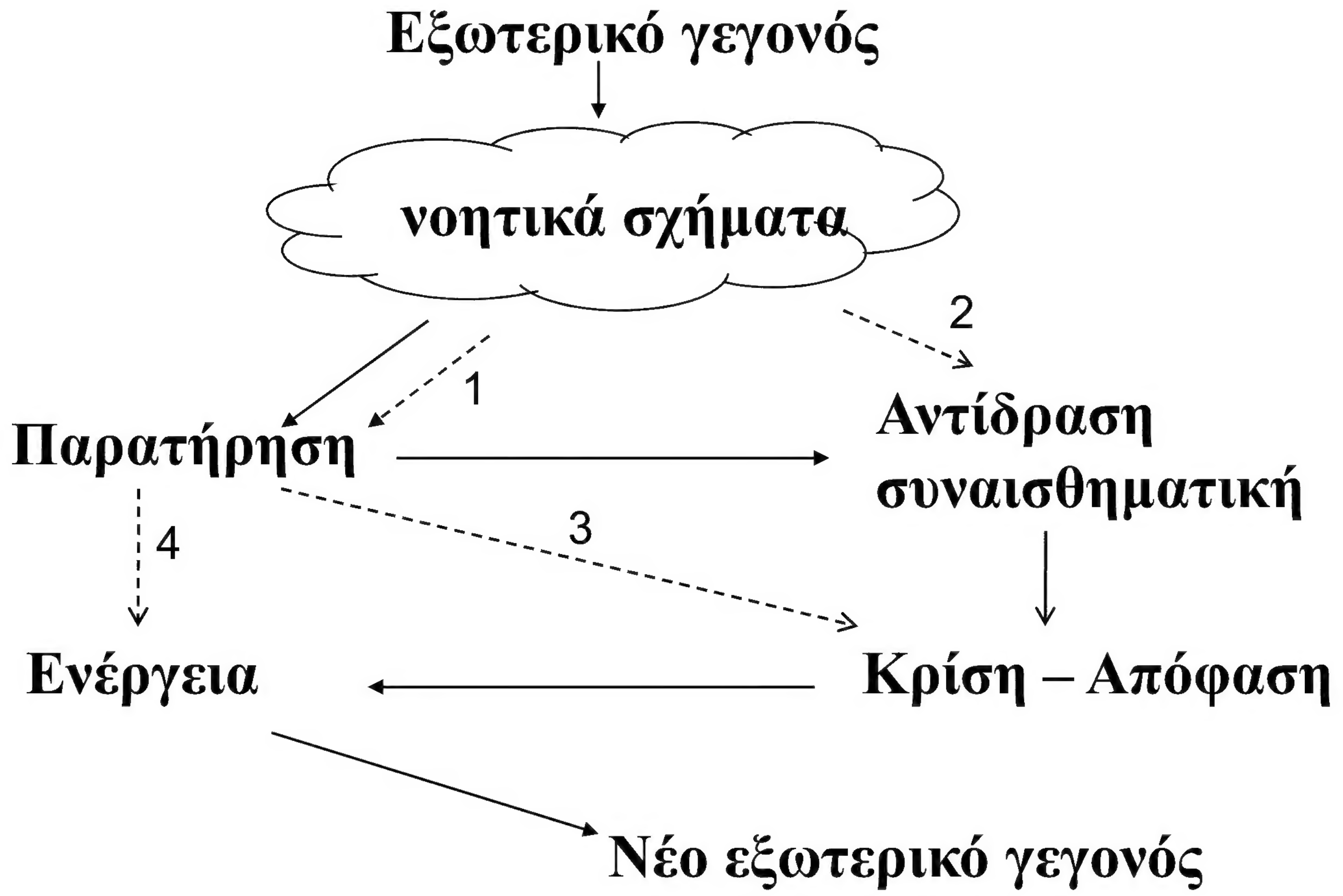
Ναι, και οι δύο έβλεπαν τον ίδιο κίτρινο δίσκο να ανατέλλει στην ανατολή.

Όχι, ο Πτολεμαίος έβλεπε έναν Ήλιο να γυρίζει γύρω από την Γη, ενώ ο Κοπέρνικος έβλεπε έναν Ήλιο γύρω από τον οποίο γυρνούσαν οι πλανήτες.

Η διαφορά δεν συνίστατο στο τι έβλεπαν αλλά τι εννοούσαν από το τι έβλεπαν.

Hanson, R. (1958). Patterns of scientific discovery.

Η ενδοψυχική διαδικασία της επικοινωνίας



Παγίδες

(1)Λανθασμένη αντίληψη
(2)Λανθασμένη συναισθ/κή αντίδραση
(3)Κρίση βασισμένη σε λάθος στοιχεία
(4)Ενέργεια βασισμένη σε λάθος στοιχεία

E. Schein

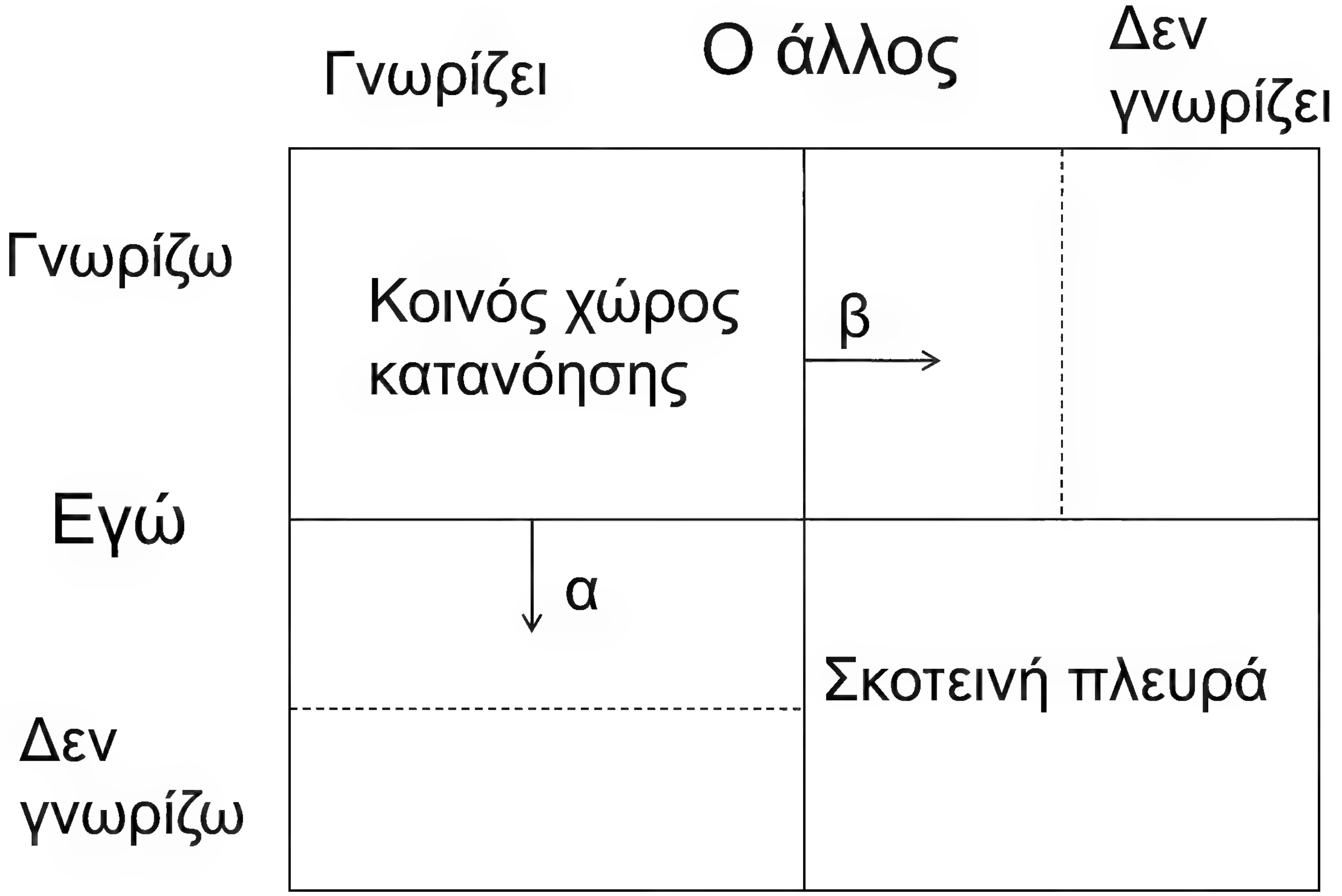
Γιατί τα βλέπουμε έτσι;

1. ποτέ δύο άνθρωποι δεν βλέπουν κάτι ακριβώς με τον ίδιο τρόπο.
2. η εικόνα που έχουμε για τον εαυτό μας επηρεάζει το πώς βλέπουμε τον άλλον κόσμο.
3. εικόνα που έχουμε για τους άλλους επηρεάζει τις σχέσεις μας μαζί τους.
4. βλέπουμε ανθρώπους και αντικείμενα μέσα από το πρίσμα των περασμένων εμπειριών μας.
5. βλέπουμε τον κόσμο γύρο μας ανάλογα με τη ψυχική και σωματική μας διάθεση.

6. **η αντίληψη μας για ανθρώπους, αντικείμενα και καταστάσεις είναι επίκτητη.**
7. **οι άνθρωποι βλέπουν τον κόσμο γύρω τους με βάση τις προσωπικές τους αξίες.**
8. **βλέπουμε ότι θέλουμε να δούμε.**
9. **ο άνθρωπος έχει την τάση να συμπληρώνει τα πληροφοριακά κενά.**
10. **ο άνθρωπος έχει την τάση να απλοποιεί, ή να περιπλέκει ότι δεν κατανοεί.**

Πηγή: Ν. Σκουλάς Η Ανθρώπινη όψη της Ηγεσίας

Το παράθυρο Johary



Οι Τρεις υπαρξιακές καταστάσεις της προσωπικότητας μας

- **Γονέας** — Διδαγμένη αντίληψη της ζωής
- — Συλλογιστική αντίληψη της ζωής
- **Παιδί** — Αισθητηριακή αντίληψη της ζωής

Γονέας

- Συμβουλεύει
- Προστατεύει
- Συγχωρεί
- Κατανοεί

Κριτικός

- κατακρίνει/ επικρίνει
- βάζει κανόνες
- δικαστής
- δογματίζει

Λέξεις που χρησιμοποιεί : πάντοτε, ποτέ, πρέπει, οφείλεις, στο είπα, είναι ηλίθιο κτλ.

Ενήλικας

- Ορθολογική αξιολόγηση και λήψη αποφάσεων
- Κρίση λογική

Λέξεις που χρησιμοποιεί : γιατί, πως, τι, που, πότε, ποιος

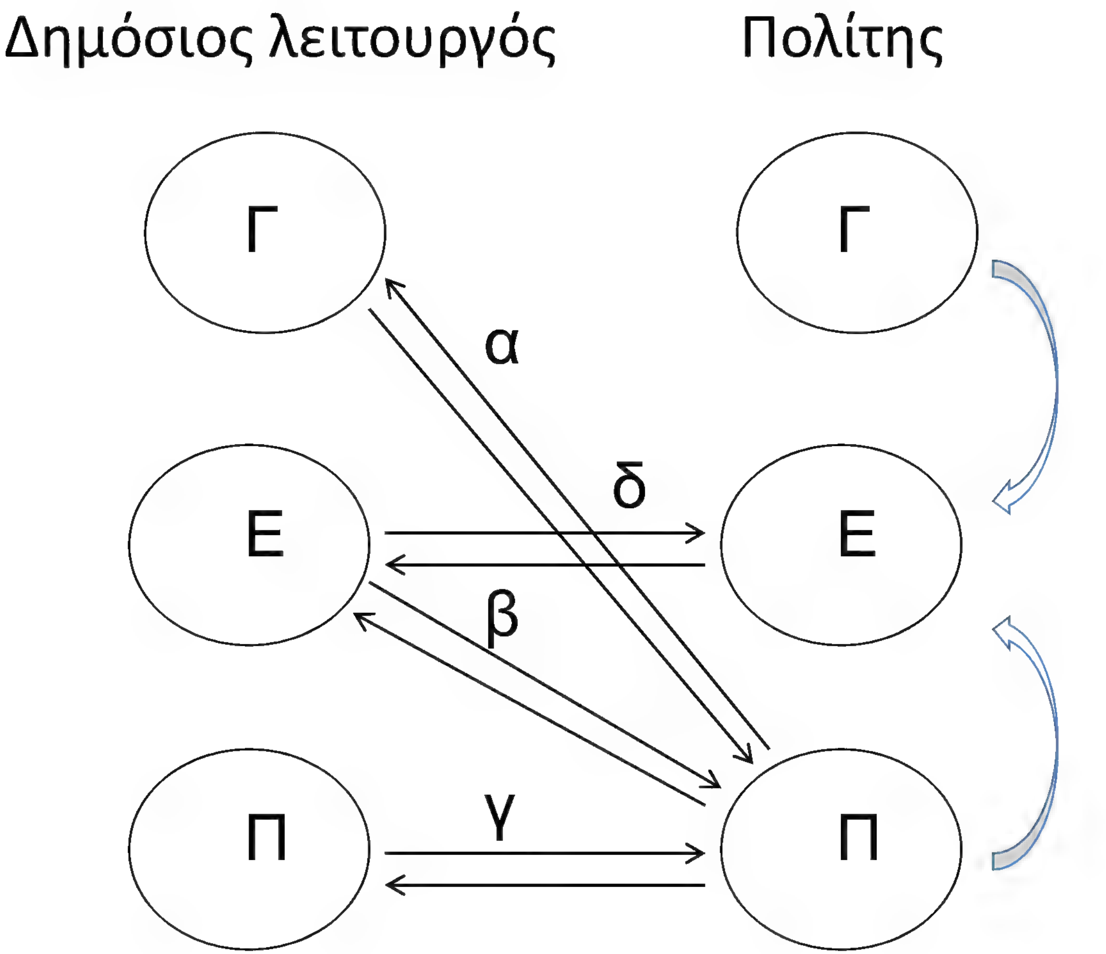
Παιδί

- επιδιώκει προστασία
- παρακαλεί
- υπακούει
- προσαρμόζεται

Ελεύθερο

- αναμελιά
- παίζει/ θυμώνει/κλαίει
- δημιουργεί
- ξεγελά/ πονηριά

Λέξεις που χρησιμοποιεί : θέλω, επιθυμώ, ας είχα, δεν μ' ενδιαφέρει, είναι φανταστικό, το δικό μου είναι καλύτερο κτλ.


Δημόσιος λειτουργός
Πολίτης
Γ
Γ
α
δ
Ε
Ε
β
γ
Π
Π

Κανόνες ενεργητικής ακρόασης

- ❖ σταμάτα να μιλάς
- ❖ φαντάσου την άποψη του άλλου, βάλε τον εαυτό σου στη θέση του άλλου
- ❖ κοίταξε, πράξε και ενδιαφέρσου πραγματικά
- ❖ παρατήρησε τη γλώσσα του σώματος, για να κατανοήσεις όσα δεν σου λέει με τις λέξεις

- **μη διακόπτεις όταν ομιλεί ο άλλος**
- **αναζήτησε διευκρινίσεις**
- **έκφρασε τα συναισθήματα σου**
- **να έχεις θετική στάση, μη κριτικάρεις όταν ακούς**
- **περιοδικά αντανάκλασε πίσω τι είπε ο άλλος, ώστε να σιγουρευτείς ότι κατανόησες τη θέση του.**

Τύποι ερωτήσεων

- κλειστές
- ανοικτές
- καθοδηγητικές
- αντανακλαστικές
- διερευνητικές

Αντιμετώπιση δύσκολων πολιτών

- ✧ Διατήρησε την ψυχραιμία σου.
- ✧ Κάνε ανοικτές ερωτήσεις
- ✧ Άκουσε τα αίτια του προβλήματος
- ✧ Αναγνώρισε ότι υπάρχει πρόβλημα

- ✧ **Δείξε ενσυναίσθηση**
- ✧ **Απολογήσου με ευγενικό τρόπο**
- ✧ **Προσφέρσου να λύσεις το πρόβλημα**
- ✧ **Να έχεις εμπιστοσύνη στον εαυτό σου**